



RAPPORT ANNUEL



2010 - 2011

Vision

Le Centre de santé Saint-Boniface est reconnu pour sa prestation de services de santé primaires innovateurs qui favorisent la santé et le bien-être de sa communauté.

Mission

Le Centre de santé Saint-Boniface stimule et soutient la prise en charge de la santé et du bien-être par la population d'expression française de Winnipeg et la population de Saint-Boniface. Le Centre collabore avec la communauté afin de promouvoir la santé et de prévenir, traiter et gérer les problèmes de santé. Compte tenu de son rôle unique, le Centre fonctionne en français et offre des services dans les deux langues officielles.

Mandat

Le mandat du Centre de santé Saint-Boniface est d'offrir des services de santé primaires dans les deux langues officielles par l'entremise d'une équipe interdisciplinaire de professionnels bilingues. Le Centre veut aussi favoriser la formation de professionnels bilingues.

Valeurs

Équité : La clientèle doit avoir un accès équitable aux services de santé dans sa langue de préférence, soit le français ou l'anglais.

Respect : Nous reconnaissons la valeur et le droit des particuliers, des familles et de la communauté dans toute leur diversité et leur capacité de se prendre en main.

Qualité : Nous offrons des services qui répondent aux besoins de la communauté grâce à l'évaluation continue et à l'utilisation de pratiques exemplaires.

Intégralité : Chacun des membres de l'équipe interdisciplinaire contribue par sa compétence particulière à une démarche globale tenant compte de l'ensemble des besoins, des capacités et des ressources des particuliers, des familles et de la communauté.

Transparence : Notre prise de décisions est transparente face à nos collègues, notre communauté, nos bailleurs de fonds et nos partenaires.

Conseil d'administration 2010-2011

René Fontaine, président

Jacqueline Gosselin, vice-présidente

Aurèle Courcelles, trésorier

Michelle Savard, secrétaire

Justin Chaput, membre

Mireille Kazadi, membre

Donald Legal, membre

Léonard Rivard, membre

État des résultats

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2011	2010
Revenus	<u>2 999 864</u> \$	<u>3 042 814</u> \$
Dépenses et autres		
Salaires, traitements et avantages sociaux	2 388 821	2 405 074
Autres	<u>610 081</u>	<u>525 986</u>
Excédent des revenus sur les dépenses	<u>962</u>	<u>111 754</u>

Message de la présidence et de la direction

Le Centre de santé Saint-Boniface a connu une autre année bien remplie au chapitre de la prestation de services de santé à la population francophone de Winnipeg et aux résidents de Saint-Boniface. Nous avons maintenu le cap sur la mise en œuvre des orientations stratégiques définies par le conseil d'administration en 2009. C'est avec regret que le conseil a dû dire au revoir à Lorette Beaudry Ferland, qui a présidé le conseil d'administration au cours des six dernières années. René Fontaine, qui a siégé plusieurs années en tant que membre du conseil, a été nommé président.

Nous exprimons notre reconnaissance à chacun des membres du conseil d'administration pour le temps et les efforts qu'il consacre à faire en sorte que le Centre de santé continue de bien répondre aux besoins de nos communautés et qu'il s'adapte à la réalité de son environnement.

Parallèlement aux membres du conseil dont le rôle est d'encadrer l'organisation, le personnel du Centre de santé joue un rôle essentiel et déterminant dans la prestation de services de qualité supérieure, sensibles aux besoins et offerts avec compassion et respect à tous nos clients. À cet égard, il peut s'agir autant des clients qui reçoivent des soins médicaux à notre clinique de soins primaires que des membres de la communauté qui consultent nos informations écrites, qui participent aux activités que nous organisons ou qui lisent les articles que nous faisons paraître régulièrement dans *La Liberté* et notre site Web. En 2010-2011, nous avons consacré beaucoup de temps à réfléchir à notre rôle au sein de l'environnement communautaire, ainsi qu'à consolider nos relations avec nos partenaires afin de maximiser l'ensemble de nos forces collectives.

Nous sommes tous très fiers du travail accompli au Centre de santé et espérons que notre communauté en profite alors que nous nous efforçons de sensibiliser nos concitoyens à la santé et à la prévention de la maladie.

Au cours de l'année qui vient, nous verrons, d'une part, la mise en œuvre du nouveau programme de dossier médical électronique qui ouvrira la voie à une collaboration accrue avec nos partenaires en soins de santé et, d'autre part, nous l'espérons, des progrès réalisés au chapitre de la création d'un Centre d'accès à Saint-Boniface – qui intégrera des services de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) et de Services à la famille et Consommation Manitoba sous un même toit avec le Centre de santé Saint-Boniface. Ces initiatives sont destinées à améliorer les services offerts à nos communautés. Restez à l'affût et visitez-nous à l'adresse www.centredesante.mb.ca.

René Fontaine
Président du conseil d'administration

Susan Stratford
Directrice générale

Orientations stratégiques

En mars 2009, le conseil d'administration et la direction du Centre de santé Saint-Boniface ont élaboré un plan stratégique pour les trois prochaines années, soit 2009 à 2012. Ce plan stratégique vise à fournir à tous ceux touchés par le Centre – y compris le conseil d'administration, la direction et le personnel – le plan de travail et les bases décisionnelles pour les trois prochaines années.

Quatre orientations stratégiques ont été retenues :

1. Faciliter la prise de décisions éclairées et transparentes concernant les services à la clientèle.
2. Favoriser l'accès à la clientèle mandatée du Centre à un continuum de services dans la communauté.
3. Favoriser l'accès de la clientèle mandatée d'expression française à un continuum de services et de ressources en français dans la communauté.
4. Assurer que les ressources nécessaires sont en place pour combler la mission et le mandat du Centre.

Ces directions ont déjà donné l'élan afin de faire avancer certains dossiers, soit l'établissement de nouveaux partenariats, l'élaboration de nouveaux programmes, le projet de construction d'un Centre d'accès à Saint-Boniface et la favorisation de l'accès à nos services cliniques et communautaires. Ces dossiers ont progressé activement au cours de la dernière année et continueront d'être prioritaires pour le Centre.

La planification commence déjà pour l'élaboration d'une planification stratégique pour les trois prochaines années 2012-2015.

Bilan de l'année

Au cours de l'année 2010-2011, le Centre a continué d'offrir des services et des programmes de qualité tout en tenant compte des orientations stratégiques retenues par le conseil d'administration.

Accès

Afin de maximiser l'accès à nos services, nous travaillons en utilisant une approche de développement communautaire, et ce avec beaucoup de succès. Nous continuons la mise sur pied d'initiatives qui visent à répondre aux besoins de la communauté en collaboration avec nos partenaires communautaires.

Les activités communautaires demeurent un élément central pour le Centre. Les professionnels du Centre qui travaillent dans la communauté continuent de former de nouveaux partenariats et d'offrir des programmes et des séances variés pour répondre aux besoins de la communauté. Une des infirmières praticiennes du Centre offre des services aux étudiants au Collège universitaire de Saint-Boniface (CUSB) une journée par mois. Les séances de dépistage pour le diabète et l'hypertension continuent à divers lieux dans la communauté. Le Centre collabore toujours avec l'ORSW pour offrir des cours prénataux en français ainsi que des cliniques de vaccination contre la grippe. Nous sommes très reconnaissants de nos partenaires – sans eux, le Centre ne pourrait pas offrir toute sa gamme de services.

Le Centre de santé a établi un nouveau partenariat avec l'Association canadienne pour la santé mentale – région de Winnipeg, pour traduire le *Guide de ressources en santé mentale à Winnipeg*. Nous avons distribué plus de 4 500 exemplaires du guide, et les commentaires que nous avons reçus de la communauté francophone sont très positifs. Nous envisageons d'entreprendre d'autres projets avec l'Association.

Cette année, le Centre a embauché une conseillère en activité physique. L'ajout de cette professionnelle à l'équipe interdisciplinaire est un atout pour nos clients, qui peuvent recevoir des conseils individualisés ou en groupe. De plus, la conseillère offre ses services à des groupes dans le cadre d'activités communautaires.

En vue de faciliter la prise de décisions éclairées et transparentes, le conseil d'administration et la direction travaillent de près avec le service d'éthique en matière de soins de santé de la Corporation catholique de la santé du Manitoba. Cette collaboration nous permet d'identifier et de mettre en vigueur une démarche pour la prise de décisions organisationnelles qui sont éthiques, fondée sur la mission, le mandat et les valeurs du Centre.

Formation

Le Centre tient à cœur son mandat de formation de professionnels de la santé bilingues. Étant reconnu comme le site officiel du programme bilingue de médecine familiale de l'Université du Manitoba, le Centre accueille des étudiants et des résidents en médecine familiale durant l'année. Le Centre accueille aussi des étudiants en sciences infirmières du CUSB et de l'Université du Manitoba. De plus, cette année nous avons accueilli pour la première fois une étudiante en nutrition, et une autre en kinésiologie.

Pour assurer une expérience satisfaisante durant les stages au Centre de santé, nous avons entamé un projet de recherche qui examine le degré de satisfaction des étudiants, des résidents en médecine familiale, des professionnels et des clients. Ce projet est mené en collaboration avec le CUSB. Nous voulons faire valoir et faire connaître davantage le rôle que le Centre joue dans la formation de professionnels de la santé bilingues. C'est notre mandat d'assurer une formation de qualité aux résidents en médecine familiale et aux étudiants.

Recherche

Afin de connaître le profil de la clientèle mandatée en vue d'offrir des services et programmes qui répondent aux besoins de celle-ci, le Centre recueille et examine les recherches externes portant sur l'état de la santé de cette clientèle.

La Corporation catholique de la santé du Manitoba a entrepris une orientation dite de la « compassion », qui est un point d'intérêt pour le Centre. En partenariat avec la Corporation et les autres communautés de service, le Centre s'est engagé à examiner de plus près une approche de compassion. En novembre 2010, le Centre a offert une journée de formation aux membres du personnel pour leur permettre de réfléchir au fonctionnement global du Centre ainsi qu'à une approche de la compassion. Les professionnels de la santé ont aussi participé à une autre séance de formation, celle-ci sur « l'entrevue motivationnelle », leur permettant d'apprendre de nouvelles techniques de communication.

Le projet innovateur *Agir! pour ma santé* a pour but de développer une approche globale de la santé, de sorte que les services médicaux et les services communautaires se complètent. Il y a une excellente collaboration entre les professionnels du Centre et nos partenaires, et la clientèle est très satisfaite du programme. Cette année, un projet de recherche en collaboration avec le CUSB a été entamé pour un deuxième groupe de participants.

De plus, la directrice générale du Centre fait partie de plusieurs groupes de travail au niveau national. La majorité des discussions sont au sujet des services de santé et des services sociaux en français.

Ressources

Les membres du conseil d'administration continuent les efforts de lobbying pour déclencher une annonce de la construction d'un Centre d'accès à Saint-Boniface. Nous ne sommes pas seuls dans ces démarches; nous remercions nos membres fondateurs et autres partenaires qui ont pris l'initiative de faire connaître ce besoin urgent pour la communauté francophone de Winnipeg et pour les résidents de Saint-Boniface.

Afin de sensibiliser les ministres, les politiciens et les partenaires clés aux besoins d'espaces physiques du Centre et aux avantages de l'intégration des services, nous avons accueilli plusieurs hauts fonctionnaires de l'ORSW et de Santé Manitoba, ainsi que la députée provinciale de Southdale et la ministre de Logement et Développement communautaire Manitoba. De façon continue, le Centre s'assure que les décideurs connaissent les besoins de la clientèle par divers moyens de communication.

Une proposition de projet que le Centre a soumise à la Société Santé en français (SSF) a été approuvée. Ce projet, intitulé « Intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication : apprentissage en ligne pour la promotion-prévention chez les francophones du Manitoba », sera financé par l'enveloppe « Projet pour la Santé des communautés francophones et acadiennes en situation minoritaire ». La durée de ce projet est de trois ans, et le montant total approuvé est de 250 000 \$. Ce financement nous permettra de réaliser les buts et objectifs du projet. L'Office régional de la santé du Centre du Manitoba, Santé Sud-Est et autres organismes communautaires agissent à titre de partenaires dans la réalisation concrète du projet. Le produit final sera un portail Web en français où les personnes ayant 55 ans et plus, leurs familles ainsi que les professionnels de la santé pourront s'informer et s'éduquer 24 heures sur 24. Ce projet prendra fin le 31 mars 2013.

Le Centre de santé travaille de près avec l'ORSW pour l'activation d'un nouveau logiciel de dossiers médicaux informatisés et du système DossiÉ Manitoba. DossiÉ Manitoba est un système électronique qui relie les fournisseurs de soins de santé autorisés aux renseignements médicaux essentiels de leurs clients. Ces deux initiatives permettront au Centre d'être à la fine pointe de la technologie et d'avoir accès aux renseignements pertinents de la clientèle en tout temps. Ces logiciels assureront aussi des services et des soins sécuritaires : ils respecteront toutes les normes réglementaires et législatives sur la protection des renseignements médicaux personnels au Manitoba.

Le Centre continue la distribution de ses journaux de santé personnels pour les adultes et pour les enfants. Près de 5 000 exemplaires des journaux de santé personnels ont été distribués à divers organismes et activités communautaires ainsi qu'au Centre de santé.

Le Centre cherche toujours à améliorer les processus internes afin d'être aussi efficace que possible. Le système de rendez-vous est en évolution continue et nous y apportons des changements de façon continue.

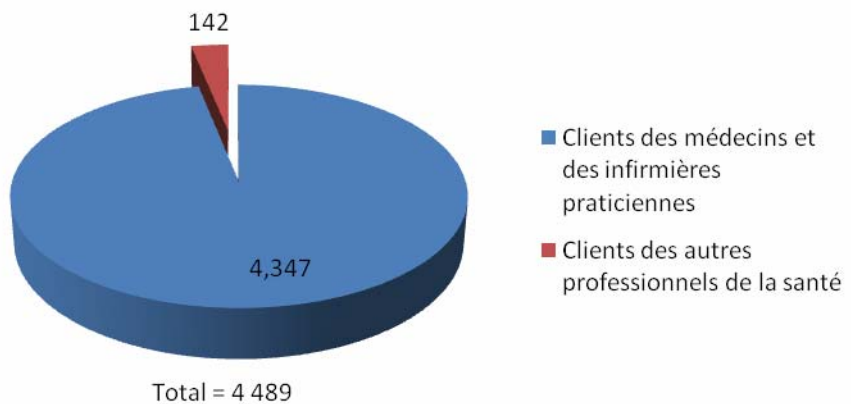
Le conseil d'administration, la direction et le personnel du Centre continuent d'explorer les façons d'améliorer la qualité des services et d'identifier des programmes potentiels et des partenaires pertinents, pour assurer le soutien approprié à la clientèle mandatée. Nous reconnaissons l'importance d'utiliser une approche axée sur la personne qui soutient la participation active des clients à leurs propres soins de santé.

Remerciements

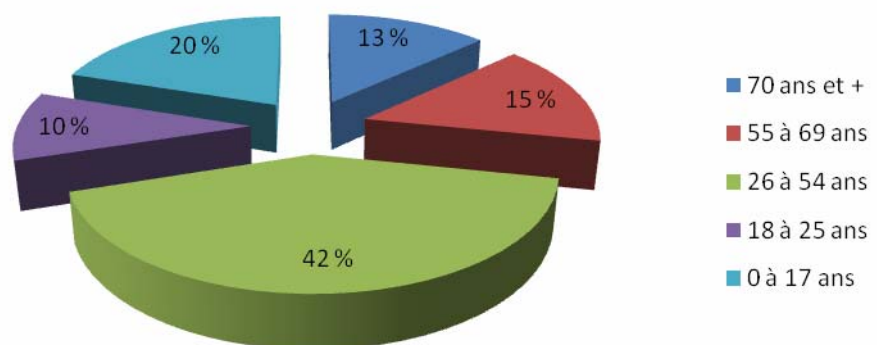
- ❖ *...aux clients d'avoir la confiance d'utiliser nos services et de communiquer ouvertement avec l'équipe pour comprendre vos besoins*
- ❖ *...aux partenaires de travailler avec nous sur des projets intéressants pour mieux servir notre communauté*
- ❖ *...au personnel de garder à cœur les meilleurs intérêts de notre clientèle et de créer un environnement de travail respectueux*
- ❖ *...au bailleur de fonds de nous appuyer de façon continue*
- ❖ *...à la communauté de nous appuyer et de nous faire part de vos commentaires pour nous guider*

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

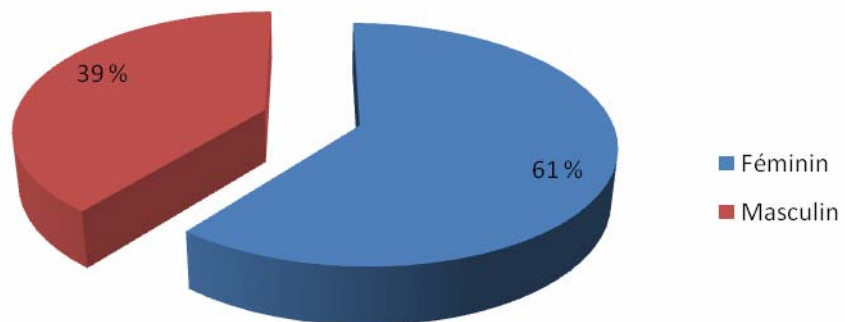
Clients inscrits



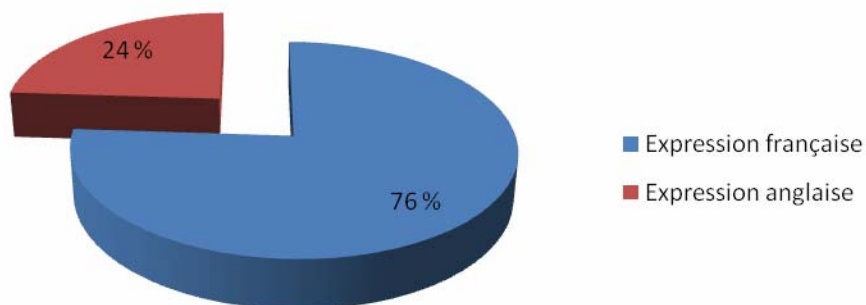
Groupes d'âge



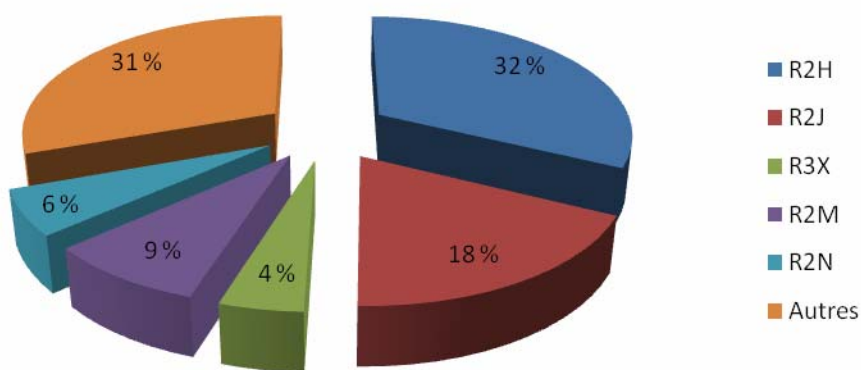
Genre



Langue



Résidence



Saint-Boniface

R2H - Saint-Boniface
 R2J - Southdale / Windsor Park
 R3X - Island Lakes / Royal Wood

Hors Saint-Boniface

R2M - Saint-Vital Nord
 R2N - Saint-Vital Sud
 Autres